**无锡城市职业技术学院**

**毕 业 论 文**

**中文题目 凯宾斯基西餐厅信息化管理的调查报告**

**英文题目**  **Investigation of the Information Management of**

**Kempinski’s western restaurant**

**姓 名**  葛姗姗

**所在系部**  旅游系

**所学专业**  休闲服务与管理

**班级名称**  休闲1501

**学 号**  1215610102

**指导教师** 袁灿兴

**日 期**  2018年 05 月25日

**目 录**

[摘 要 I](#_Toc514783597)

[Abstract II](#_Toc514783598)

[一、凯宾斯基西餐厅的介绍 1](#_Toc514783599)

[（一）凯宾斯基西餐厅的简介 1](#_Toc514783600)

[（二）凯宾斯基西餐厅的发展战略与目标 1](#_Toc514783601)

[1、经营模式由贵族化消费转向为大众化消费 1](#_Toc514783602)

[2、弘扬品牌文化，树立品牌形象，增强品牌意识 1](#_Toc514783603)

[3、原味餐饮向本土化餐饮转变 1](#_Toc514783604)

[4、打造优雅温馨的用餐环境，秉持标准化、规范化的服务理念 1](#_Toc514783605)

[二、凯宾斯基西餐厅信息化的现状、挑战以及环境分析 2](#_Toc514783606)

[（一）凯宾斯基西餐厅信息化的现状 2](#_Toc514783607)

[（二）凯宾斯基西餐厅信息化的问题和挑战 2](#_Toc514783608)

[1、酒店高层缺乏对先进管理理念的认识，对信息化管理的认识不够 2](#_Toc514783609)

[2、经营模式传统、管理效率较低 2](#_Toc514783610)

[3、缺乏先进的信息化管理系统 2](#_Toc514783611)

[4、缺乏相关的信息化管理人才 2](#_Toc514783612)

[（三）凯宾斯基西餐厅信息化环境分析 3](#_Toc514783613)

[1、外部环境 3](#_Toc514783614)

[2、凯宾斯基西餐厅自身环境分析 3](#_Toc514783615)

[三、凯宾斯基西餐信息化的解决方案 4](#_Toc514783616)

[（一）更新观念，与时俱进 4](#_Toc514783617)

[（二）创新经营模式，提高管理效率 4](#_Toc514783618)

[（三）建立良好的餐饮信息化管理系统 4](#_Toc514783619)

[（四）培养信息化管理人才 6](#_Toc514783620)

[四、凯宾斯基西餐厅信息化管理的意义与重要性 6](#_Toc514783621)

[（一）有利于适应社会的发展的需要 6](#_Toc514783622)

[（二）有利于实现酒店的经济收益 6](#_Toc514783623)

[（三）有利于提高酒店的竞争力 7](#_Toc514783624)

[五、总结 7](#_Toc514783625)

[参考文献 8](#_Toc514783626)

[谢辞 9](#_Toc514783627)

[附录 10](#_Toc514783628)

**摘 要**

**摘要**：随着社会的进步，信息化技术的发展，传统的经营模式已远远不能满足顾客的需求，信息化管理已经成为酒店管理的最佳选择。信息化管理具有优化配置资源，提高管理效率和水平，增强经济效益和竞争力，有效集成和综合管理的特点。信息化管理也给酒店的设计、经营、管理、决策等各个层次带来了更多的便利。

从理论上讲，酒店信息化策略与信息化环境的组合是酒店信息化理论领域重要组成部分；从实践上讲，信息社会的到来，给酒店业带来了前所未有的挑战和机遇。因此，就理论和实践而言，研究这一问题，对酒店实现信息化管理有着极其重要的意义。本文针对这些问题分析了凯宾斯基西餐厅信息化管理的具体方案。

**关键词：** 凯宾斯基; 西餐厅; 信息化; 营销方案

**Abstract**

**Abstract**：With the process of society and the development of information technology, the traditional business model has not been able to achieve the needs of customers, information management has become the best choice for hotel management. Information management has characteristics of optimizing the allocation of resources, improving management efficiency and level, enhancing economic efficiency and competitiveness, and effectively integrating and comprehensive management. Information management has brought more convenience to the designation operation, management and decision-making of hotels.

In theory, the combination of hotel information strategy and information environment is an important part of the field of hotel information theory; from the practical perspective, the arrival of the information society has brought unprecedented challenges and opportunities for the hotel industry. Therefore, in terms of theory and practice, studying this topic has extremely important significance for hotel information management. This article analyzes the specific solutions for the information management of Kempinski's western restaurant.

**Key words**：Kempinski；Western restaurant；Informatization；Solutions

凯宾斯基西餐厅信息化管理的调查报告

一、凯宾斯基西餐厅的介绍

（一）凯宾斯基西餐厅的简介

凯宾斯基酒店作为世界豪华酒店的“法老”之一，始建于1897年。酒店集团设立于德国，现旗下酒店遍布于欧洲、中东、非洲、南美和亚洲等各个地方，在北京、柏林、布达佩斯等地拥有45处以上的私人酒店和特色酒店[1]。

凯宾斯基西餐厅作为凯宾斯基酒店餐饮部的重要组成部分，元素化的西餐厅可以提供零点服务，同时也全天候提供品种齐全，菜品丰富齐全的中式欧式自助美食让您感受到开放式厨房带来的无尽乐趣，现场有轻音乐表演，更是为西餐厅添加了一种温馨的氛围。

（二）凯宾斯基西餐厅的发展战略与目标

凯宾斯基西餐厅作为凯宾斯基餐饮部的重要一员，它的发展战略和运营模式一直处于发展和变革当中。为了满足中国市场的需求，凯宾斯基西餐厅一直在努力尝试将当地的饮食文化融入其中。是对自己的不断挑战和超越。

**1、经营模式由贵族化消费转向为大众化消费**

凯宾斯基西餐厅把消费群体定位为中等偏上消费群体，以“触手可及的美食”为经营口号并进行大量的传播，将西餐的贵族化消费模式向大众化消费模式转变，强调生活水平日益改善的今天，没有不能品尝到的美食，同时可以刺激消费者的消费欲望，扩大市场占有率。

**2、弘扬品牌文化，树立品牌形象，增强品牌意识**

品牌文化主要由文化底蕴、品味、意识这三部分所构成的。对品牌文化的不懈追求，对酒店吸引顾客，提高品牌形象的具有重要意义。餐厅能否将品牌打响，主要是要保证其产品质量具有一定的稳定性。为此，凯宾斯基西餐厅，建立了一套完整的产品质量保证体系。在食物的品质上、员工的操作中严格把关，一切按标准和规范操作。为了建立品牌文化，，凯宾斯基西餐厅举办属于自己的美味节，引导消费者，从而刺激消费。

**3、原味餐饮向本土化餐饮转变**

以原味餐饮作为基础，随着品牌形象的深入，拥有一些固定的消费者，拥有一定影响力的时候，然后适当的推出符合当地消费者口味的菜品。凯宾斯基西餐厅利用这一特点，在中国，采取“西餐中用”模式，充分考虑到了所在地的消费者的饮食习惯，不仅有传统化的西餐，更融入本土美食，将西餐和本土口味结合。

**4、打造优雅温馨的用餐环境，秉持标准化、规范化的服务理念**

消费西餐的人群一般对就餐环境：室内装饰、服务礼仪要求都比较高，凯宾斯基西餐厅一直秉持标准化、规范化的现代经营服务理念，包括对前台人员的礼仪培训，及后厨硬件设备和配送标准化，提高整体服务质量。

二、凯宾斯基西餐厅信息化的现状、挑战以及环境分析

（一）凯宾斯基西餐厅信息化的现状

随着信息化社会的到来，越来越多的餐饮企业使用信息化技术来提高自身管理水平，将饮食与现代信息化管理有机结合起来，并付之实践加以投入。根据赛迪调查机构的官方预测，在接下来的几年当中，国内信息化技术产品在中国餐饮行业的应用将达到一个前所未有的峰值。凯宾斯基、喜来登等世界级知名酒店在中国高端餐饮业中的迅猛发展，这和他们酒店内部的标准化管理是密不可分的，而在标准化管理当中信息化管理又是至关重要的环节。

（二）凯宾斯基西餐厅信息化的问题和挑战

**1、酒店高层缺乏对先进管理理念的认识，对信息化管理的认识不够**

酒店管理者仅满足于眼前的状况，认为信息化管理不重要。一些管理人员往往凭借自己的主观意识去看待信息化管理问题，不愿意从自身出发去学习新的管理理念和先进的管理技术。他们也一直认为西餐厅信息化管理是技术部门的事情，和他们这些决策者没有切实的关系。

**2、经营模式传统、管理效率较低**

近年来，随着信息化社会的到来，信息网络也逐渐融入到酒店的西餐厅当中。对于酒店西餐厅的信息化发展而言，虽然速度较快，但还是存在很多实质性的问题。首先，最根本的问题就是酒店西餐厅的管理方式过于保守，还停留在传统模式阶段，并且它的管理效率也是较低的。

因国内目前在酒店西餐厅信息化管理方面还没给出一个明确的规范，所以绝大部份酒店在经营管理中没有充分利用信息化。除此之外，不完善的管理体系致使西餐厅的管理效率较低，所以酒店西餐厅在信息化管理的过程中的每一项管理任务的效率都偏低。

**3、缺乏先进的信息化管理系统**

推动酒店餐饮信息化管理的发展，其核心是信息网络系统[2]，然而，目前，凯宾斯基西餐厅还缺少先进的信息网络系统，这对西餐厅的管理来说是非常不利的。

凯宾斯基西餐厅这一问题主要体现现在两个方面，第一个方面，缺少中央预定系统，一个完善的中央预定系统可以给消费者带来更多的便利，第二方面，酒店信息网络的各个设施还有待提高，虽然凯宾斯基西餐厅的发展趋于成熟，但在软件产品的稳定性与完整性中还是远远跟不上国外的系统，为了缩小这一差距，应该不断完善凯宾斯基西餐厅的信息网络系统。

**4、缺乏相关的信息化管理人才**

信息化管理要求管理人员具有一定的专业能力，特别是对信息的理解与分析能力，信息化系统也要求我们对由于软件问题造成信息化安全问题进行不断的完善、更新，凯宾斯基酒店西餐厅在这方面缺乏人才，从而造成信息化管理进程缓慢，影响酒店整体的发展速度[3]。

（三）凯宾斯基西餐厅信息化环境分析

1、外部环境

根据中国烹饪协会在2013年发布的《中国餐饮产业信息化调查报告》，目前餐饮信息化应用还处于初级阶段，主要原因是，餐饮业属于密集性行业，人员流动性大，从业者的文化水平有限，业主水平参差不齐，对餐饮管理信息化的不重视，导致整个行业的信息化水平比较落后。为了改变这一现状，我国餐饮业应加快信息化软件的普及，促使企业信息化管理水平和生产力水平的跨越式发展。

2、凯宾斯基西餐厅自身环境分析

优势：

a．品牌的优势：作为欧洲十大古老酒店之一的凯宾斯基，至今已经走过116年的岁月。集团始建于欧洲，旗下酒店遍布世界各地，在世界上很多国家和地区都建立分部。豪华是凯宾斯基酒店的代名词，而它更将这一特征与卓越的品质和独特的服务融合在一起，使得凯宾斯基成为酒店行业备受瞩目的焦点。

b．特色的菜系：凯宾斯基西餐厅积极融入当地特色文化，并推出自己的特色菜系，达到西餐中用的目的，吸引了当地一大部分消费人群。根据节令的不同，西餐厅也会相应推出特色菜品。例如冬季：推出“冬日暖洋洋”的主题，如：羊蝎子火锅、羊肉汤、猪蹄汤等滋补产品。根据节日的不同，西餐厅也会相应举办特色活动和实行优惠政策，如38妇女节，每位女性仅需99元，还专为她们设计特色菜品，到场的都会赠送银耳炖雪哈。

c．国际一流水平的管理团队：以人为本是凯宾斯基的基本准则。实现知识技术共享和增加员工技能是凯宾斯基前行的动力。开放性的沟通和依赖性的关系是公司内部的追求。与世界各地的旅游业，餐饮业，银行等行业建立了长期的合作关系。

d．优质的服务：凯宾斯基酒店西餐厅以优质的服务吸引了国内外的群众，每位员工都遵循“顾客至上”的准则，使顾客们有一个完美的用餐体验。

劣势：

a.消费群体：凯宾斯基西餐厅的消费群体一般为中、高等收入的消费者。随着经济的发展，人民生活水平的不断提高，以前以团体消费为主要的餐饮群体，渐渐改变成以个体消费为主要的餐饮群体，在这个阶段中客流量的损失加大。

b.广告宣传力度不够：凯宾斯基西餐厅在对外做宣传时主要还是依赖于酒店的名气，更侧重整体的宣传，对西餐厅的宣传力度不够，导致一般人只会想到酒店的住宿，但对酒店的餐饮却了解到的比较少，影响了西餐厅的发展。

c.菜品单一化：凯宾斯基西餐厅的菜品没有新意，更新速度缓慢。有很多常客反应：种类比较少，比较单一化，吃了几次觉得菜品都没有什么变化。

d.管理机制不灵活：凯宾斯基西餐厅作为酒店餐饮部的一员，是酒店众多部门之一。如果在经营管理中遇到了的难题，相对而言较重要的决策是需要经过多级决策者层层审批的，往往因为这个就错失了最佳的解决时期。

e.人员流动性大,缺少专业优秀的餐饮管理人员：酒店属于劳动力密集型企业，人员流动性比较大，由于种种的原因，例如管理制度、薪酬问题等，很难真正留的住人才。

三、凯宾斯基西餐信息化的解决方案

（一）更新观念，与时俱进

凯宾斯基西餐厅信息化建设，领导决策是关键。主要原因是信息化是全局性的工作，领导者要去解决一些关乎全局的、困难的、影响深远的重大问题。凯宾斯基西餐厅管理阶层应从思想上去改变陈旧的观念，积极创新，要紧抓21世纪这一信息化的契机，去提高竞争力和自身效益，以确立在行业中的地位。首先，提高自我认识，加强信息化意识，为做好信息化建设做出充足的准备。

西餐厅要想在市场占得一席之地，信息化有着不可磨灭的作用。因此西餐厅上到高级决策者下到普通员工都需要去加强自我的信息化意识，并将该理念切实的运用到日常的工作和发展战略中。

（二）创新经营模式，提高管理效率

凯宾斯基西餐厅的经营模式比较传统，西餐厅主要服务的对象是住店客人，一般情况下西餐厅的就餐率是和酒店的入住率是成正比的，同时这也体现了它的局限性，对外面的顾客吸引力比较小，大大降低了在市场上的占有率。对于凯宾斯基西餐厅而言，应逐渐摆脱仅仅靠住店客人来获得利润的模式。与此同时，西餐厅的管理流程也应该由传统的资金流导向逐渐向高信息流和服务流导向去转变。西餐厅进行信息化管理的同时，实际上是将管理方式和服务流程进入信息化网络使用的过程。这一创新体现了时代的进步。同时西餐厅应由粗放型向集约型去转变，另外，酒店还要制定完善的管理体系，规范餐厅员工的行为，提高工作的质量，因为管理效率对餐厅的整体发展起着重要的作用。近几年市场的竞争尤为激烈，这就更要求凯宾斯基西餐厅不断的对自身的管理进行审视和加强。这也为西餐厅的发展奠定了扎实的基础[4]。

（三）建立良好的餐饮信息化管理系统

一个良好的餐饮信息化管理系统对处理餐厅的日常管理是及其重要的，可以满足餐厅的发展、科学的进行餐厅管理、提高效率，迅速提高在市场的竞争力。

以往凯宾斯基西餐厅的管理模式在零点环节中，首先由迎宾员根据顾客预定情况将其带到合适的位置。然后由服务提供菜单，顾客点菜，随后服务员在在电脑上打单送入厨房，接着是菜品做好，厨房打铃，服务员再去端菜，服务，最后收银一系列流程下来浪费了大量的时间。针对这一现状，我们可以运用如下的解决方案：

我们可以运用信息化去制作一个门店运行软件，其功能主要划分为预定接待系统、无限点菜系统、触摸屏点菜系统、分单打印系统、出菜监控系统、收银系统。

a.预定接待系统：主要是提供餐位预约和到店后接待的功能。电话预定是现在餐饮业的主流方式。随着信息化应用水平的发展，我们可以实行网络预定。对于具有顾客管理系统的软件平台，系统可以提供来电显示，用来提取客人 有预约的顾客，接待人员根据系统提供的预约信息对客人进行座位安排，由迎宾员引导就座，除此功能外，还将执行启用预定的程序，将客人预定的菜品信息提供给后厨。对于没有预定的客人，迎宾员可以根据具体情况进行安排。等客人到达指定的就餐位之后，该系统会为该用餐位生成特定的排位单。

b.无限点菜系统：其主要功能是实行无线点菜器和餐厅管理系统的数据的交接。例如，点菜、追加、退菜等，在手持式点菜器点菜模式中，无限点菜因即时性、快捷性逐渐成为主流，更高效率的进行服务。

c.触摸屏点菜系统：其主要功能是让客人自主选择菜品。客人也可以根据他们的就餐位在该系统上查看菜品制作的进度等。它的功能是能够轻松完成下单等操作，触摸屏点菜系统很适合凯宾斯基西餐厅这一具有浪漫风情的餐厅。

d.分单打印系统：其主要功能是对客人下单的菜品进行分类并交由指定的菜品制作部门。客人首先选择不同的点菜方式来录入该系统，然后系统根据预设置进行自动分单打印，对不同类型的菜品进行自动分配，厨房的亚厨、冷房、明档便会自动收到各自要制作的菜品。同时还可为每道菜打印出明细单，以便于配菜、制作、上菜使用。

e.出菜监控系统：主要功能是一改传统划菜模式，进而使用计算机来管理出菜。服务员只需将带有条形码单的菜品明细进行扫描，系统便会将每桌菜的出菜进程情况显示在屏幕上，如有超时情况，便会在屏幕上出现抖动情况，以提醒服务员即使进行催菜、上菜等服务，有效提高我们的服务质量。

f.收银系统：主要功能是支持在线分单、合单以及发票单据打印。支持不同的支付方式：打折、扫码、赠送等；支持修改价格、数量；支持重新结账。

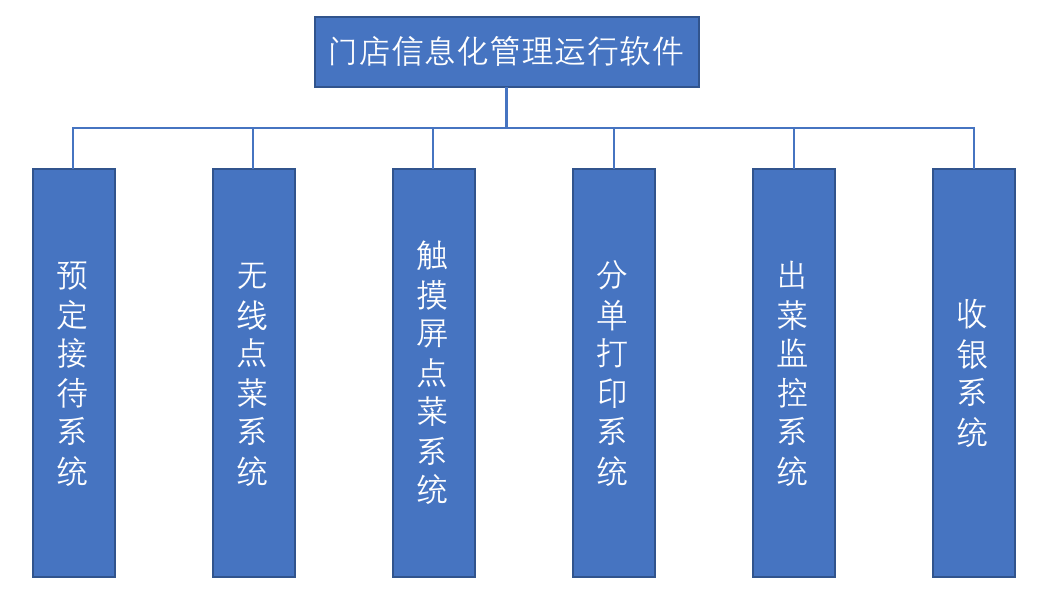


图3-1 门店信息化管理运行软件分类图

（四）培养信息化管理人才

在凯宾斯基西餐厅的信息化管理中，人才是必不可少的。酒店管理者应该注重于对员工的教育与专业知识技能的培养从而提高他们的运用信息化技术的能力。首先，这就要求酒店在进行招聘时需要提高门槛以及招聘的水准，可以通过一场笔试来对员工进行考核，检验出每个人的信息化知识水平，同时加强对高素质人才的选拔并筛选出其中的成绩比较突出的人才，这也将会提高员工的整体化信息水平。其次，我们要对已经招聘进来的员工进行根据他们自身的能力进行合理分配，制定合理的用人机制。最后，我们要积极对餐厅的员工进行统一的培训，并按期对信息化技能进行考核，对提高员工信息化管理能力有着重要的意义。

四、凯宾斯基西餐厅信息化管理的意义与重要性

（一）有利于适应社会的发展的需要

首先，凯宾斯基西餐厅进行信息化管理有利于适应社会发展的需要，从目前的酒店餐饮的市场占有率来看，随着对外开放的举措，国际交流和合作也在不断的加强，旅游业的蓬勃发展，来华外国客人的数量不断增加，都给酒店餐饮业带了很多机遇，随着人数的不断增加，同时也无形给餐厅增加了工作量。换而言之，庞大数量的接待任务需要高效率的信息流程进行管理，所以信息化的趋势是必然的，这是时代发展的体现，也是社会发展的必然要求[5]。

（二）有利于实现酒店的经济收益

其次，凯宾斯基西餐厅的信息化管理有利于实现自身的经济效益，运用信息化可以大大的降低运营成本，同时提高员工的工作效率和提高管理效率，可以在短时间内完成更多的操作。不仅如此，酒店管理者可以利用信息化管理随时的掌握餐厅的经营状况，可增强酒店各个部门的协作。所以说信息化管理给酒店带来的远不止于收益，同时还引领整个酒店向信息化时代发展。

（三）有利于提高酒店的竞争力

最后，凯宾斯基西餐厅的信息化管理有利于提高酒店的核心竞争力，当今酒店餐饮的发展竞争的实质是经济与科技水平的综合竞争。运用信息化的经营管理模式，可以为餐厅的发展带来更加便捷的条件。创新的经营模式，完善的信息化管理系统，高质量的服务，这些都是信息化带来的便利。由此可见，信息化管理是凯宾斯基西餐厅的最佳选择.

五、总结

本课题基于凯宾斯基西餐厅信息化管理的研究报告，并结合我在凯宾斯基西餐厅实习的经历，向西餐厅提出了一些信息化管理的解决方案。

本文首先介绍了凯宾斯基的西餐厅，并从它的发展现状、环境，遇到的挑战进行分析，接着我根据西餐厅的具体情况给出的一些具体的措施，最后表明态度，运用信息化管理的重要性。我也相信，餐饮企业信息化在未来的竞争主要聚焦于技术为基础，终端竞争为核心的服务型模式上来。随着信息化的不断成熟和完善将会为餐饮服务业的服务树立新的标准，也势必会成为餐饮业的新的发展力量。

**参考文献**

[1] 倪春梅.每一个凯宾斯基都是有个性的奢侈品酒店[J].沪港经济. 2013,(64).

[2] 白雪峰,贺春林. 酒店餐饮管理的设计与实现[J].数据库与信息管理.2010,(6).

[3] 韩旭博，陈属花.酒店管理专业应用型本科与专科人才培养方式的比较[J].商贸人才.2018,(4).

[4] 白双.关于酒店信息化管理问题的思考[J].酒店管理研究.2014,(124).

[5] 谢可可.酒店信息化管理存在问题及对策研究[J].企业管理.2018,(208).

[6] 赵梅芳.浅析酒店的核心竞争力[J].东方企业文化.2018,(02).

**谢辞**

首先，我要感谢我的论文指导老师。毕业论文终于完稿了，回想近2个月来的前期准备、提笔写作和论文修改，我禁不住的热泪盈眶。论文的完稿意味着我毕生难忘的大学生活即将结束，我将离开我可爱的母校，尊敬的老师和亲爱的同学。面对今天已经成稿的毕业论文，我要感谢我的论文指导老师，是他用谦虚严谨的治学态度和诲人不倦的传道、授业、解惑精神，帮助我克服种种困难，完成论文的写作。我还要感谢我的父母、同学和所有帮助过我以及给我精神动力的人。感激之情无以言表，只能千言万语汇成一句话：衷心的感谢所有我应该感谢的人，谢谢！

**附录**